

**PENGARUH HARGA, KEPUASAN KONSUMEN, DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS MEREK SEPEDA MOTOR HONDA**

(Studi Kasus Pada Masyarakat Di Surakarta)



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

**ADITYA CATUR NUGROHO**

**B100120082**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2017**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, KEPUASAN KONSUMEN, DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS MEREK SEPEDA MOTOR HONDA**

(Studi Kasus Pada Masyarakat Di Surakarta)

Yang ditulis oleh :

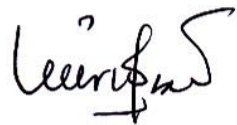
**ADITYA CATUR NUGROHO**

**B100120082**

Penandatangan berpendapat bahwa usulan penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 21 Januari 2017

Pembimbing



(Dra. Wuryaningsih D.L., M.M)

Mengetahui Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Drs. Triyono, SE,M.Si)

## HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, KEPUASAN KONSUMEN, DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS MEREK SEPEDA MOTOR HONDA**  
(Studi Kasus Pada Masyarakat Di Surakarta)

Yang ditulis oleh:

**ADITYA CATUR NUGROHO**

**B100120082**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta pada hari Sabtu, 21 Januari 2017 dan  
Dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji:

1. Dra. Mabruroh, MM

Ketua Dewan Penguji

2. Dra. Wuryaningsih DL, MM

Sekretaris Dewan Penguji

3. Ahmad Mardalis, SE, MBA

Anggota Dewan Penguji

(  )  
(  )  
(  )

Mengetahui Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Drs. Triyono, SE, M.Si)

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI



### UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama **ADITYA CATUR NUGROHO**  
NIRM **ADITYA CATUR NUGROHO**  
NIRM **12.6.106.02016.500.082**  
Jurusan **12.6.106.02016.500.082**  
Jurusan **MANAJEMEN PENGARUH HARGA,**  
Judul Skripsi **MANAJEMEN KONSUMEN, DAN KUALITAS**  
**PENGARUH HARGA KEPuasan**  
**PRODUK TERHADAP LOYALITAS MEREK**  
**KONSUMEN MOTOR HONDA (Studi Kasus Pada**  
**SEPEDA MOTOR HONDA Di Masyarakat Di**  
**Surakarta)**  
**SEPEDA MOTOR HONDA (Studi Kasus Pada**  
**Masyarakat Di Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 21 Januari 2017.....

Yang membuat pernyataan,  
21 Januari 2017

Aditya Catur Nugroho

Aditya Catur Nugroho

## MOTTO

*"Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya; hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah."*

*(Abu Bakar Sibli)*

*"Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah."*

*(Lessing)*

*"Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyalahgunakan waktu untuk menunggu inspirasi."*

*(Ernest Newman)*

*"Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak"*

*(Aldus Huxley).*

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT serta junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, karena rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan kewajiban yang menjadi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Setelah melewati berbagai tahap, syukur Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikannya.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, saran serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada:

1. Allah SWT yang telah mencurahkan segala nikmat dan karuniaNYA sehingga usaha untuk semua ini di berikan kelancaran dan kemudahan.
2. Ayah, Ibu, atas doa, kasih sayang, motivasi, bimbingan, nasihat, bekal ilmu hidup, dan jerih payah agar penulis menjadi anak yang sukses dunia akhirat.
3. IbuDra. Wuryaningsih D.L., M.M. selaku pembimbing yang selalu ikhlas memberikan bimbingan, motivasi dan nasehat-nasehat dengan baik dan sabar.
4. Sahabat-sahabat satu bimbingan yang tidak pernah bosan memberikan bantuan, motivasi dan nasehat.
5. Semua pihak yang telah berkenan memberikan bantuan.

Menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan sangat berguna agar pada penulisan selanjutnya dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

# **PENGARUH HARGA, KEPUASAN KONSUMEN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MEREK SEPEDA MOTOR HONDA**

(Studi Kasus Pada Masyarakat Di Surakarta)

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kepuasan konsumen dan kualitas produk terhadap merek sepeda motor Honda. Dan seberapa besar pengaruh harga, kepuasan konsumen dan kualitas produk terhadap merek sepeda motor Honda. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dengan mengambil data menggunakan metode kuesioner pada responden masyarakat di Surakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas merek sepeda motor Honda, sedangkan harga dan kepuasan konsumen tidak berpengaruh secara parsial. Harga, kepuasan konsumen dan kualitas produk secara bersama-sama sangat berpengaruh terhadap loyalitas merek sepeda motor Honda. Dengan demikian sebaiknya pelaku bisnis memperhatikan kualitas produk agar dapat menguasai pasar. Harga, kepuasan konsumen dan kualitas produk mampu menjelaskan loyalitas merek sepeda motor Honda sebesar 44,1%.

Kata kunci : Harga, Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Loyalitas Merek

## **ABSTRACT**

*This study aims to mngetahui effect of price, consumer satisfaction and product quality to the brand Honda motorcycles. And how much influence the price, consumer satisfaction and product quality to the brand Honda motorcycles. The analysis tool used is multiple linear regression, by retrieving data using questionnaires in the community respondents in Surakarta. These results indicate that the quality of products partially influence on brand loyalty Honda motorcycles, while prices and consumer satisfaction have no effect partially. Price, consumer satisfaction and product quality jointly influence on brand loyalty Honda motorcycle. Thus businesses should pay attention to the quality of products in order to control the market. Price, consumer satisfaction and product quality are able to explain brand loyalty Honda motorcycle at 44.1%.*

*Keywords : Pricing, Customer Satisfaction, Quality Products, Brand Loyalty*



## **KATA PENGANTAR**

**Assalamu'alaikum wr. wb.**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayahNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH HARGA, KEPUASAN KONSUMEN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MEREK SEPEDA MOTOR HONDA (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Surakarta)“.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Triyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dra. Wuryaningsih D.L., M.M., selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan skripsi penulis.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
5. Semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berhadap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

**Wassalamu'alaikum wr.wb.**

Surakarta, 21 Januari 2017

Penulis



Aditya Catur Nugroho

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAKSI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Tinjauan Teori .....	7
B. Tinjauan Empiris Penelitian Terdahulu .....	19

C. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	21
BAB III METODE PENELITIAN .....	24
A. Jenis Penelitian .....	24
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	24
C. Data dan Sumber Data .....	27
D. Metode Pengumpulan Data .....	28
E. Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel .....	28
F. Metode Analisis Data .....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	34
A. Deskripsi Responden .....	34
B. Deskripsi Jawaban Responden .....	37
C. Uji Instrumen Data .....	41
D. Uji Asumsi Klasik .....	44
E. Pembuktian Hipotesis.....	47
F. Pembahasan .....	50
BAB V PENUTUP .....	52
A. Simpulan .....	52
B. Keterbatasan Penelitian .....	53
C. Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA .....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	36
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan .....	36
Tabel 4.6 Diskripsi Jawaban Responden pada Harga .....	37
Tabel 4.7 Diskripsi Jawaban Responden pada Kepuasan Konsumen.....	38
Tabel 4.8 Diskripsi Jawaban Responden pada Kualitas Produk .....	39
Tabel 4.9 Diskripsi Jawaban Responden pada Loyalitas Merek.....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga ( $X_1$ ).....	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen ( $X_2$ ).....	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk ( $X_3$ ).....	42
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Loyalitas (Y) .....	43
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.15 Uji Normalitas .....	44
Tabel 4.16 Uji Multikolinieritas .....	45
Tabel 4.17 Uji Otokorelasi .....	46
Tabel 4.18 Uji Heteroskedastisitas .....	46
Tabel 4.19 Hasil Hipotesis .....	47

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	22
-------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	57
Lampiran 2. Data Penelitian .....	59
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik .....	67
Lampiran 5. Uji Hipotesis .....	69